

# **Jaarverslag 2023**

## **Klachtencommissie voor Naasten Lister**

**Februari 2024**

**Klachtencommissie voor Naasten Lister  
Furkplateau 15  
3524 ZH Utrecht  
Tel: 030-2361070  
E-mail: [klachtencommissie@lister.nl](mailto:klachtencommissie@lister.nl)**

## **INHOUD**

	Pag.
Voorwoord	2
1. Achtergrond	3
2. Klachten en afhandeling	3
3. Overige activiteiten van de Klachtencommissie	3
4. Samenstelling Klachtencommissie	4
5. Ambtelijk secretariaat	4

## Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2023 van de Klachtencommissie voor Naasten Lister.

Met dit jaarverslag wil de Klachtencommissie klachten/meldingen en haar activiteiten met betrekking tot de klachtvoorziening voor naasten onder de aandacht brengen van de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad, de Familievertrouwenspersonen en alle medewerkers en naasten van cliënten van Lister.

Het aantal klachten of meldingen van naasten is zeer beperkt. De Klachtencommissie heeft in 2023 met de familievertrouwenspersoon besproken of hier een verklaring voor bestaat. Het vermoeden bestaat dat dit samenhangt met een voorwaarde die het klachtenreglement stelt, namelijk dat de naaste door de cliënt moet zijn erkend. De Naaste kan dus niet zonder instemming van de cliënt een klacht indienen.

De Klachtencommissie zal in 2024 met de Raad van Bestuur van Lister bespreken of deze voorwaarde recht doet aan het belang van Naasten om te kunnen klagen, dan wel of er alternatieve oplossingen zijn om grieven van Naasten op bevredigende wijze te kunnen behandelen.

Dhr. mr. W.F.R. (Reinout) Rinzema

voorzitter

## **1. Achtergrond**

Het betrekken van naasten van cliënten is het beleid van Lister. In dat kader is er een klachtvoorziening bij Lister ingericht. Familieleden of andere naasten kunnen een klacht indienen bij de Klachtencommissie over een gedraging (handelen of nalaten) door (medewerkers van) Lister die direct gevolgen heeft voor de naaste. Naasten zijn alleen zij die door de betrokken cliënten als zodanig zijn aangemerkt op het moment van indiening van de klacht. Dit om te voorkomen dat een willekeurige derde een klacht kan indienen, die gevolgen kan hebben voor de betrokken cliënt. Naasten hebben de mogelijkheid hun ongenoegen/klacht over Lister eerst voor advies of bemiddeling voor te leggen aan en te bespreken met de Familievertrouwenspersoon (Fvp) die voor Lister werkzaam is. Mocht via deze weg geen oplossing worden gevonden, dan kan een klacht worden ingediend bij de Klachtencommissie voor Naasten. Overigens kan iemand die wil klagen ook zonder een gesprek met de Fvp een klacht indienen.

## **2. Klachten en afhandeling**

In 2023 zijn er 2 klachten door naasten ingediend. Beide klachten waren niet ontvankelijk. Daarnaast zijn er 2 meldingen van naasten geweest. Allen die contact hebben gezocht zijn doorverwezen naar de familievertrouwenspersoon.

Onderwerpen waarover geklaagd werd betroffen onder andere de begeleiding aan hun naasten en het niet betrekken van de familie daarbij.

## **3. Overige activiteiten Klachtencommissie**

### Vergaderingen

De Klachtencommissie heeft dit jaar 3 maal vergaderd, te weten op 9 januari, 5 juni en 13 november. Ook heeft een online kennissessie plaatsgevonden om de gang van zaken rondom een hoorzitting met elkaar door te spreken.

Naast het bespreken van klachten en uitspraken, is aandacht besteed aan actuele ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving in de zorg en de ontwikkelingen binnen Lister.

Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen Lister is kennis genomen van de inhoud van de Context (personeelsblad) en is de website van Lister regelmatig bezocht.

### Overleggen met Lister

Zoals ieder jaar heeft de Klachtencommissie (voorzitter en vicevoorzitter) haar jaarverslagen over 2022, de klachten en haar werkwijze besproken met een delegatie van de Raad van Bestuur, vertegenwoordiger(s) van de Cliëntenraad en de twee Cliënt Consulenten en de Familievertrouwenspersoon. Tevens zijn ter vergadering beleidsontwikkelingen besproken en het effect daarvan op cliënten en het ontstaan (en voorkomen) van klachten.

### Voorlichting nieuwe medewerkers Lister

De leden van de commissie hebben samen met de cliëntenraad maandelijks voorlichting over de klachtencommissie gegeven aan de nieuwe medewerkers van Lister tijdens hun introductieprogramma.

#### **4. Samenstelling Klachtencommissie**

##### Leden van de Klachtencommissie

De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen tweemaal worden herbenoemd. De Klachtencommissie heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van Lister. De leden hebben ook geen (arbeids)relatie met Lister. De samenstelling van de Klachtencommissie Cliënten Lister was in 2023 als volgt:

Dhr. mr. W.F.R. Rinzema, voorzitter, tot 1 oktober 2021 vicevoorzitter (juni 2019 - 2023);

Mw. drs. C.J.M.M. van de Gevel, lid op voordracht van Cliëntenraad (van 2016, 1x herbenoemd tot 2024);

Mw. N.A. Mellor, lid op voordracht van Cliëntenraad (van april 2018 - 1 x herbenoemd tot 2026);

Mw. J. Broere, lid op voordracht van de Ondernemingsraad (van juni 2021-2025);

Mw. mr. I. Sluifjters, vicevoorzitter (van oktober 2021-2025);

Mw. L. van Parijs, lid op voordracht van de Ondernemingsraad (van september 2022- 2026).

#### **5. Ambtelijk secretariaat**

Het ambtelijk secretariaat is in handen van mw. J. Baar. Zij is de directe contactpersoon van de Klachtencommissie en eerste aanspreekpunt voor klagers.

Zij verzorgt de agenda-voorbereiding en notulen van de vergaderingen van de Klachtencommissie en bewaakt de behandelingstermijnen van de Klachtencommissie.

Verder is zij verantwoordelijk voor de verslaglegging van de hoorzittingen en draagt zij er zorg voor dat per klachtzaak alle handelingen die in het kader van de behandeling van de klacht plaatsvinden, geregistreerd en gearhiveerd worden.

De Klachtencommissie bedankt de ambtelijk secretaris voor haar goede professionele wijze van werken en de plezierige samenwerking.